

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Pada era digitalisasi saat ini hampir seluruh kegiatan masyarakat di segala bidang berkaitan dengan teknologi termasuk pada bidang ekonomi. Kehadiran teknologi memberikan perubahan besar dalam metode pembayaran dari uang tunai (cash) ke transaksi non-tunai (*cashless*) (Rahadiyan, 2022). Dalam beberapa tahun terakhir, pembayaran digital di Indonesia telah berkembang pesat. *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), sebagai standar nasional untuk pembayaran digital, diperkenalkan oleh Bank Indonesia dan ASPI pada 17 Agustus 2019, dan telah menjadi wajib sejak 1 Januari 2020. (Sari & Agus, 2024).

Tujuan dari implementasi QRIS adalah untuk menyederhanakan transaksi digital, meningkatkan inklusi keuangan, serta mempersatukan berbagai sistem QR yang sebelumnya digunakan oleh penyedia layanan berbeda (Bank Indonesia, 2019). QRIS dirancang dengan tujuan utama untuk menyederhanakan dan mempermudah transaksi nontunai. Hal ini dilakukan dengan mengintegrasikan berbagai metode pembayaran elektronik ke dalam satu sistem yang terhubung dan terintegrasi. QRIS mendukung berbagai platform sistem pembayaran elektronik, termasuk layanan mobile banking yang disediakan oleh perbankan, serta dompet digital (*e-wallet*) yang populer dan banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, seperti aplikasi OVO, GoPay, DANA, dan LinkAja (Fadillah & Fathoni, 2024).

Sejak ditetapkannya *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada tahun 2019, transaksi yang menggunakan QRIS di Indonesia terus menunjukkan

pertumbuhan yang signifikan. Jumlah dan volume transaksi QRIS terus meningkat seiring dengan semakin banyaknya penyedia layanan dan konsumen yang menggunakan QRIS untuk membayar barang dan jasa. Berdasarkan data QRIS User dan QRIS Merchant pada Lampiran. 6 jumlah *merchant* yang mengadopsi QRIS selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, pada Desember 2023 jumlah merchant yang menggunakan QRIS di angka 30 juta, kemudian pada Desember 2024 tercatat jumlah merchant yang menggunakan QRIS mencapai 36 juta. Sementara, pada Desember 2023 jumlah user yang terdaftar dalam QRIS adalah 46 juta, kemudian mengalami peningkatan sampai Desember 2024 mencapai 55 juta (ASPI Indonesia, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut diketahui bahwa, peningkatan jumlah QRIS user lebih besar dibandingkan QRIS Merchant, hal ini menunjukkan bahwa QRIS banyak diminati tetapi belum sepenuhnya diadopsi oleh *merchant* di Indonesia. Keuntungan utama QRIS terletak pada kemampuannya untuk mengintegrasikan berbagai metode pembayaran elektronik ke dalam satu kode QR, sehingga mempermudah operasional bisnis (Alifia dkk., 2024). Pedagang kecil hingga besar dapat menerima pembayaran dari berbagai dompet digital tanpa perlu menggunakan beberapa QR code. QRIS tidak hanya ditujukan bagi pelaku usaha besar, tetapi juga bagi UMKM dan pedagang kecil, dengan tujuan meningkatkan inklusi keuangan dan efisiensi transaksi (Bank Indonesia, 2025).

Salah satu daerah yang menunjukkan perkembangan pesat dalam implementasi QRIS adalah provinsi Bali (Puriati dkk., 2023). Sebagai tempat destinasi wisata, Bali membutuhkan sistem pembayaran yang efisien dan terintegrasi untuk memenuhi kebutuhan transaksi wisatawan domestic maupun mancanegara. Oleh karena itu mulai banyak pelaku usaha mulai beralih ke pembayaran menggunakan QRIS. Berdasarkan

data yang dihimpun dari Laporan Perekonomian Provinsi Bali Februari 2025 oleh Bank Indonesia menunjukkan bahwa pada desember 2024 tercatat sebanyak 911.735 merchant Bali yang menerapkan QRIS (Bank Indonesia, 2025).

Kota Depansar memiliki persentase penggunaan QRIS tertinggi (41%) dengan jumlah 371.028 merchant, Kabupaten Badung (26%) dengan jumlah 236.502 merchant, Kabupaten Gianyar (10%) dengan jumlah 95.123 merchant, Kabupaten Buleleng 7% dengan jumlah 63.857 merchant, dan Kabupaten Tabanan (6%) dengan jumlah 53.630 merchant. Di Kabupaten Bangli, Klungkung, Karangasem, dan Jembrana, jumlah pedagang yang menggunakan QRIS masih relatif rendah, sekitar 2%–3% (Bank Indonesia, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa pelaku bisnis mulai menggunakan QRIS di Provinsi Bali sebagai alat pembayaran., dimana Kabupaten Buleleng berada pada posisi ke empat sebagai wilayah adopsi QRIS oleh merchant tertinggi di provinsi Bali.

Kota Singaraja sebagai wilayah administratif Kabupaten Buleleng yang dijadikan sebagai pusat kota memiliki perekonomian yang ditopang oleh sektor perdagangan, selain sektor pertanian dan pariwisata (BPS Kabupaten Buleleng, 2024). Sebagai pusat aktivitas ekonomi di Bali Utara, Singaraja memainkan peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi digital di wilayah tersebut. Hal ini dibuktikan dengan dipilihnya Singaraja sebagai lokasi pertama peluncuran sistem pembayaran QRIS di Kabupaten Buleleng, tepatnya di Lapak Kuliner Taman Kota Singaraja pada tahun 2020 (Sugiari, 2020).

Sesuai dengan persyaratan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Tata Ruang, yang menyatakan bahwa persentase ruang terbuka hijau di daerah perkotaan minimal harus 20% dari luas wilayah kota, Taman Kota Singaraja merupakan contoh

nyata bagaimana kebijakan pemerintah diimplementasikan untuk menyediakan ruang terbuka hijau (RTH) di daerah perkotaan (UU Republik Indonesia No. 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang, 2007).

Sebagai tempat umum, taman ini banyak dikunjungi masyarakat untuk menghabiskan waktu libur ataupun sekedar bersantai ditengah kesibukan sehari-hari. Selain berfungsi sebagai sarana hiburan masyarakat, taman ini sebagai ruang publik juga kerap dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, seperti event olahraga, pameran, pertunjukan, dan lain sebagainya. Disisi lain Taman Kota Singaraja juga dimanfaatkan sebagai tempat berdagang oleh penduduk sekitar, dilihat dari beberapa aktivitas yang berlangsung di lokasi ini hampir selalu ramai pengunjung, sehingga membuka peluang bagi pelaku usaha khususnya di bidang kuliner. Berdasarkan data yang dihimpun dari PD. Pasar Kabupaten Buleleng saat ini tercatat sebanyak 60 gerai pedagang di Taman Kota Singaraja yang terdaftar dan dikelola secara resmi oleh Perumda Pasar Buleleng (Perumda Pasar Kab. Buleleng, 2025).

Dinamika aktivitas ekonomi di Taman Kota Singaraja inilah yang menjadikannya lokasi strategis peluncuran QRIS. Pemilihan taman kota sebagai lokasi peluncuran QRIS ini bukan tanpa alasan, melainkan karena tempat tersebut merupakan salah satu pusat kuliner yang menarik orang dari berbagai kalangan, mulai dari pelajar dan pekerja hingga orang tua (Sugiari, 2020). Pemilihan lokasi ini semakin relevan jika dikaitkan dengan perkembangan UMKM di Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Buleleng selama beberapa tahun terakhir mengalami peningkatan yang positif. Tercatat jumlah perkembangan UMKM berdasarkan kriteria usaha di Kabupaten Buleleng tahun 2023 baik itu usaha mikro, kecil, menengah, maupun besar berjumlah 66.870

usaha (BPS Kabupaten Buleleng, 2024). Dari total jumlah UMKM tersebut, sebagian besar bergerak di sektor perdagangan dan kuliner, termasuk pedagang informal seperti warung makan, dan pedagang kaki lima. Pedagang ini berperan langsung dalam aktivitas ekonomi sehari-hari masyarakat, baik di pusat kota maupun ruang publik seperti Taman Kota Singaraja. Dengan demikian, peluncuran QRIS di Taman Kota Singaraja tidak hanya memperkuat digitalisasi transaksi, tetapi juga mendukung pertumbuhan UMKM yang semakin pesat di Buleleng. Sejalan dengan temuan pada sebuah artikel, aplikasi keuangan digital mendorong inovasi dalam pengembangan pedesaan dengan memperkuat layanan berbasis digital untuk pelaku UMKM dan masyarakat (Purnamawati dkk., 2023).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Taman Kota Singaraja peneliti menemukan dari jumlah 60 gerai pedagang aktif yang tercatat oleh PD. Pasar Kabupaten Buleleng terdapat 8 pedagang yang tidak menerima pembayaran menggunakan QRIS. Selain itu melalui wawancara yang dilakukan peneliti pada 2 narasumber pedagang yang sudah menggunakan QRIS, peneliti menemukan beberapa permasalahan. Walaupun penggunaan QRIS sebagai metode transaksi menjadi lebih mudah dan praktis, namun dalam penggunaannya kadang kala terdapat kendala kendala teknis berupa *sistem error* yang kerap terjadi dalam penggunaan QRIS, yang kemudian berdampak pada kenyamanan dan kelancaran transaksi. Selain itu, walaupun sudah menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran pelanggannya lebih sering menggunakan uang tunai dibandingkan dengan QRIS.

Ibu Komang Rusmini selaku pemilik usaha dimsum mentai “Mang Siswa” mengatakan bahwa transaksi menjadi lebih sederhana dan praktis ketika menggunakan QRIS, namun dirinya pernah mengalami gangguan sistem ketika pelanggan sudah

melakukan pemindaian QR code, tetapi notifikasi pembayaran tidak segera masuk ke aplikasinya. Penjelasan lain dari Bapak Ketut Wijana, penjual bakso dan aneka minuman, juga membagikan pengalamannya. Ia menyebutkan bahwa dalam beberapa kesempatan, aplikasi QRIS yang digunakannya tidak bisa dibuka karena *error system*, terutama saat jam sibuk di sore hari.

Selain persoalan teknis, terdapat pula aspek psikologis berupa rasa tidak aman serta pertimbangan ekonomis seperti takut barcode ditukar, dan takut terkena potongan biaya yang membuat pedagang yaitu Ibu Luh Juniartini selaku pemilik warung lesehan 19 enggan mengadopsi QRIS sebagai alat pembayaran. Disisi lain menurut Ibu Nining selaku pemilik Warung Soto Bu Par persepsi pelanggan yang masih cenderung menggunakan uang tunai juga menjadi pertimbangan utama dalam penggunaan QRIS.

Minat penggunaan QRIS juga dapat dijelaskan melalui pendekatan *subjective norm* dan *perceived benefit*, ketika tidak ada dorongan sosial dari pelanggan maupun pedagang lain, serta manfaat QRIS belum dirasakan secara nyata, maka adopsi teknologi ini menjadi rendah. (Jayanti & Irwansyah, 2024). Dengan kata lain, ketika pelaku usaha dan pelanggan tidak merasakan dorongan sosial yang kuat dari lingkungan atau tidak meyakini manfaat praktis dari QRIS, maka adopsinya cenderung rendah.

Kartika et al., (2020) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap penggunaan e-money pada lokasi tersebut masih tergolong rendah, khususnya dari sisi kenyamanan dan kesiapan pengguna. Indikator senang dan kecewa bahkan tergolong kurang baik, yang mencerminkan adanya hambatan psikologis dan teknis dalam adopsi sistem pembayaran digital (Kartika dkk., 2020). Hasil tersebut sejalan dengan temuan awal peneliti di Taman Kota Singaraja, di mana sebagian pedagang masih enggan

menggunakan QRIS karena faktor ketidakpahaman, rasa khawatir terhadap keamanan, serta dominasi preferensi pelanggan terhadap transaksi tunai.

Pernyataan tersebut menekankan bahwa kesuksesan implementasi teknologi pembayaran digital bergantung pada ketersediaan infrastruktur dan persepsi/kesiapan pengguna di lapangan. Dalam konteks penelitian meskipun QRIS telah diperkenalkan dan digunakan oleh sebagian besar pedagang di Taman Kota Singaraja, fakta menunjukkan bahwa masih terdapat 13,3% pedagang yang belum mengadopsi QRIS sebagai alat pembayaran yang menunjukkan adanya kesenjangan dalam penerimaan teknologi digital di kalangan pedagang. Hal ini menjadi dasar kuat untuk meneliti lebih lanjut faktor-faktor determinan dan hambatan penggunaan QRIS di kalangan pedagang, baik yang sudah maupun yang belum menggunakannya.

Studi ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi QRIS berdasarkan fenomena yang terjadi. Sejumlah model penelitian, seperti model TAM dan UTAUT2, telah dibuat untuk menggambarkan variabel-variabel yang memengaruhi minat dalam menggunakan suatu teknologi. UTAUT2 menjelaskan bahwa niat perilaku dan perilaku penggunaan dipengaruhi oleh tujuh faktor: ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memudahkan, motivasi hedonik, nilai yang dirasakan, dan kebiasaan (Venkatesh dkk., 2012).

Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) oleh Davis (1989) menjelaskan keterbukaan masyarakat dalam menerima sistem baru melalui dua faktor utama: *ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *usefulness* (manfaat yang diberikan) (Wicaksono, 2022). Hal ini sejalan dengan temuan Meitriana dkk. (2023) bahwa penggunaan *fintech* sebagai sistem pembayaran oleh UMKM di Kota Singaraja memberikan pengaruh positif terhadap keberlangsungan usaha. Penelitian tersebut menegaskan

bahwa persepsi kemudahan dan manfaat penggunaan teknologi finansial menjadi pendorong penting dalam meningkatkan keberlanjutan bisnis para pelaku usaha kecil, yang juga merupakan bagian dari indikator dalam model TAM dan UTAUT2.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahimi dkk. (2024), di Pekanbaru menemukan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat perilaku. Studi lain yang dilakukan oleh Septiana Alisa Salsabila & Aji Damanuri (2023) menghasilkan temuan serupa, yaitu bahwa penggunaan QRIS dianggap efektif dalam mendukung aktivitas bisnis di kalangan pelaku UMKM *Food and Beverage* di wilayah Kabupaten Ponorogo, karena pelaku UMKM merasakan kemudahan transaksi non-tunai, meskipun penerapannya belum sepenuhnya optimal karena hanya mengikuti tren dan masih sedikit masyarakat yang membayar menggunakan QRIS.

Berbanding terbalik dengan hasil penelitian Saputra dkk., (2024) bahwa peneliti menganalisis penerapan QRIS pada Pedagang di Pasar Cikurubuk Tasikmalaya, menemukan bahwa Dalam hal *perceived ease of use* yang dirasakan, pedagang memahami cara menggunakan QRIS karena sistem ini mudah digunakan. Dalam hal *perceived usefulness* yang dirasakan, QRIS belum memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pedagang. Hasil penelitian Fathul Laila dkk., (2024) menemukan bahwa Faktor yang mempengaruhi minat pedagang di Desa Kapur, Kabupaten Kubu Raya, menggunakan QRIS adalah permintaan konsumen, kemudahan transaksi, dan kebutuhan mengikuti perkembangan teknologi digital pembayaran yang canggih.

Penelitian Febriani (2023) di Denpasar dengan metode UTAUT2 menemukan bahwa *effort expectancy, facilitating conditions, hedonic motivation, dan price value* berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Hipotesis yang ditolak meliputi

performance expectancy, *social influence* (terhadap *behavioral intention*), *facilitating conditions* (terhadap *use behavior*), dan *habit*. Hasil penelitian Puriati dkk. (2023) bahwa UMKM di Kota Amplapura mendapat manfaat dari penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran. Hambatan utama dalam implementasi QRIS adalah jaringan internet yang tidak memadai dan kurangnya minat serta pemahaman masyarakat mengenai penggunaan QRIS untuk transaksi.

Hal itu didukung dengan temuan dari penelitian yang dilakukan Samiun (2024) yang menemukan bahwa mayoritas usaha kecil tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang QRIS dan menghadapi hambatan dalam implementasi QRIS meliputi kurangnya pemahaman tentang manfaat QRIS, kurangnya akses ke alat teknis, dan kekhawatiran tentang keamanan transaksi. Hal ini menjadi faktor jelas mengapa adopsi QRIS oleh pedagang belum optimal.

Berdasarkan latar belakang di atas maka fenomena ini menarik untuk diteliti karena meskipun QRIS menawarkan kemudahan seperti transaksi cepat, namun masih terdapat pedagang yang mengandalkan pembayaran tunai. Beberapa alasan yang muncul dari wawancara awal antara lain: kurang pemahaman teknis, ketidakpercayaan terhadap sistem digital, dan preferensi pelanggan yang masih dominan menggunakan tunai. Penulis tertarik untuk memperdalam penerimaan QRIS sebagai alat pembayaran pada pedagang di Taman Kota Singaraja, dengan mengeksplorasi secara mendalam faktor-faktor determinan yang memengaruhi penerimaan QRIS di kalangan pedagang Taman Kota Singaraja.

Penelitian ini merupakan kelanjutan dari penelitian – penelitian sebelumnya mengenai penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran. Beberapa penelitian sebelumnya mengenai penggunaan QRIS berfokus pada UMKM dan pasar

tradisional, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Belum banyak studi yang secara khusus meneliti determinasi penggunaan QRIS pada pedagang di ruang publik seperti taman kota, terutama dengan pendekatan kualitatif fenomenologis. Padahal, pemahaman mendalam terhadap pengalaman subjektif pedagang sangat penting untuk mengidentifikasi hambatan dan motivasi sebenarnya dalam penggunaan QRIS.

Penelitian ini penting karena teknologi berkembang dengan sangat cepat di era saat ini, sehingga pelaku usaha harus memanfaatkan teknologi untuk mendukung dan mengembangkan kegiatan usaha mereka. Oleh karena itu, peneliti tertarik dan termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul: “Determinasi Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran oleh Pedagang di Taman Kota Singaraja”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan penjabaran latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut :

1. Tidak semua UMKM di Kabupaten Buleleng menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran.
2. Semakin berkurangnya jumlah pengguna QRIS sebagai alat pembayaran oleh pedagang di Taman Kota Singaraja.
3. Pedagang yang sudah menggunakan QRIS masih menghadapi kendala teknis, seperti *sistem error* dan transaksi yang tidak masuk, serta rendahnya penggunaan QRIS oleh pelanggan.
4. Terdapat keraguan kekhawatiran dari pedagang yang belum mengadopsi QRIS, baik dari sisi keamanan (misalnya takut barcode ditukar), serta beban biaya transaksi.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tentang QRIS, batasan penelitian ini fokus pada pedagang makanan dan minuman di Taman Kota Singaraja, baik yang sudah maupun belum menggunakan QRIS.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dibuatlah rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran oleh pedagang di Taman Kota Singaraja?
2. Apa hambatan dalam penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran oleh pedagang di Taman Kota Singaraja?
3. Faktor yang paling memengaruhi dalam keputusan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran oleh pedagang di Taman Kota Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran oleh pedagang di Taman Kota Singaraja.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam adopsi QRIS sebagai alat pembayaran oleh pedagang di Taman Kota Singaraja.
3. Untuk mengetahui faktor yang paling memengaruhi dalam penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran oleh pedagang di Taman Kota Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca, baik secara teoritis maupun secara praktis :

1. Manfaat Teoretis :

Manfaat teoretis hasil penelitian ini yaitu dapat dijadikan referensi akademis, terutama dalam konteks penerapan TAM dan UTAUT2 di kalangan pedagang kecil terkait dengan keputusan mereka untuk menggunakan QRIS. Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi teori-teori sebelumnya tentang adopsi inovasi finansial serta memberikan pencerahan bagi pembaca, sehingga dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang topik ini.

2. Manfaat Praktis :

1) Bagi Pedagang

Bagi pedagang, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai manfaat penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital dalam kegiatan transaksi. Melalui penggunaan QRIS, pedagang dapat menerima pembayaran secara lebih praktis, mengurangi ketergantungan pada uang tunai, serta mempermudah proses pencatatan transaksi. Selain itu, penggunaan QRIS juga berpotensi meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi sehingga dapat mendukung peningkatan penjualan pedagang.

2) Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS di Taman Kota Singaraja sebagai masukan untuk meningkatkan program pelatihan dan sosialisasi

QRIS, khususnya di wilayah Singaraja sehingga dapat meningkatkan adopsi QRIS bagi para pedagang.

3) Bagi Penulis

Temuan penelitian ini dapat diterapkan pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS oleh pedagang sebagai metode pembayaran. Penelitian ini juga akan menganalisis hambatan yang dialami oleh pedagang dalam penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran.

